



# **FUNCIONALIDADES**



# Características generales.

Una plataforma de comunicación que permite a las empresas comunicarse mejor con sus clientes.



## Telefonía en la nube.

Llamadas como siempre, pero mucho mejor.



## WhatsApp API

Estar allí donde están tus clientes.



## Desarrollado con IA

La mejor información de tus llamadas.



## Integraciones

Integraciones con cientos de herramientas.

# El pasado

“

"Tuve una experiencia **horrible** con esta empresa. **Jamás respondieron** a mis llamadas o a mis correos electrónicos".

“

Tuvimos que **llamar tres veces** para que nos subieran un juego de sábanas limpias.

”

"Un compañero tuyo de atención al cliente **juró que me llamaría**, pero nunca lo hizo. Al final tuve que cancelar mi pedido".

“

"**Jamás** solucionaron mi problema. Me pasaron de una persona a otra sin que nadie **pudiera ayudarme**".

”

"Tuve una **experiencia terrible** con el servicio de atención al cliente de esta empresa. **No respondieron** ni me ayudaron".

# El futuro

“Gran aplicación si tienes un **servicio de atención al cliente por WhatsApp**. Lo mejor es que puedes enviar notificaciones automatizadas a tus clientes vía WhatsApp”

“Las **conversaciones** con los clientes se volvieron súper **sencillas**”.

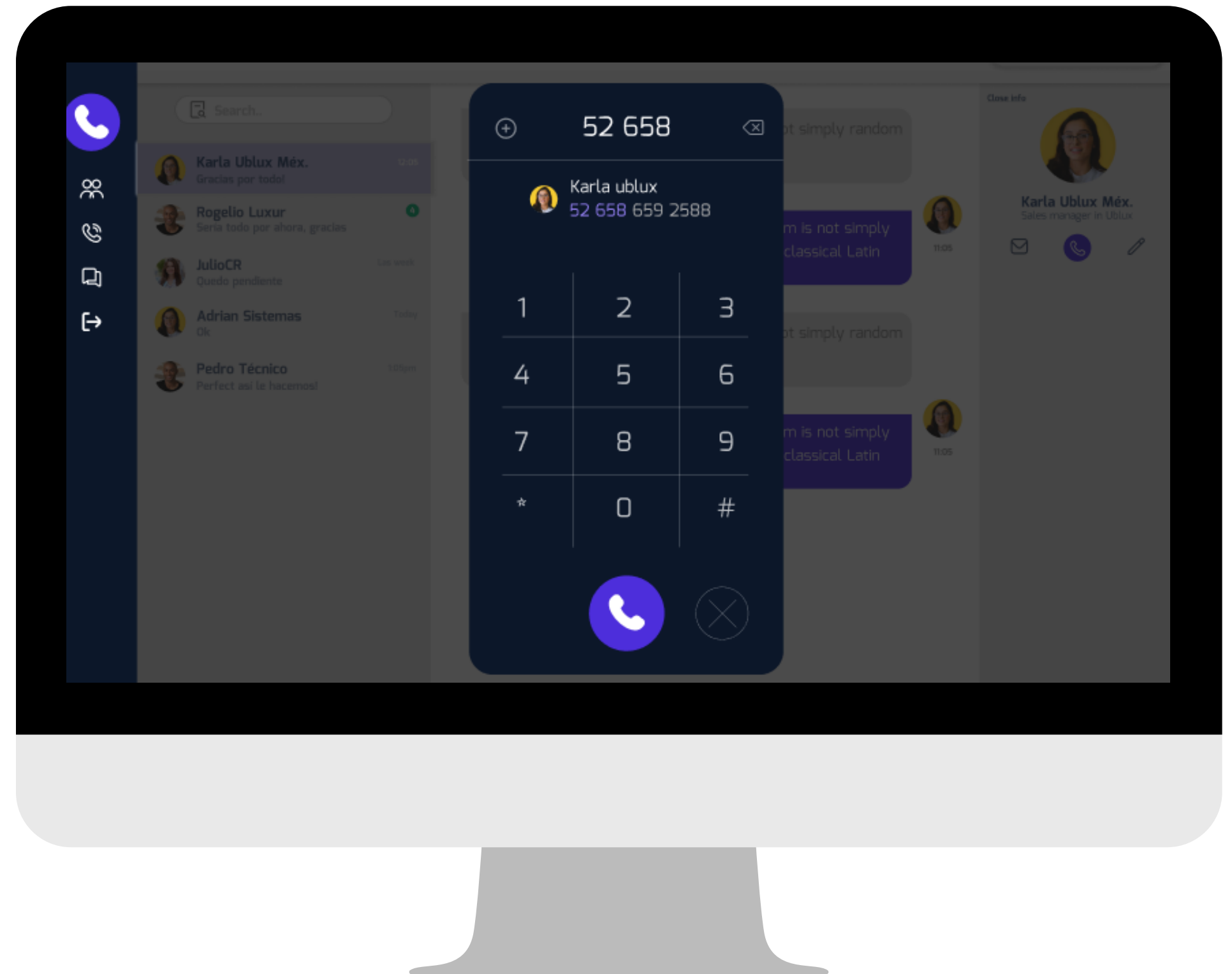
“Uno de los **software** más **sencillos** que he usado para administrar y crear una automatización de **chatbot** para nuestro canal de **marketing** de **WhatsApp**”.

“La atención al cliente es **INCREÍBLE**. Sin su fantástico servicio no hubiéramos podido incorporarnos tan rápido a WhatsApp”.

“Herramienta realmente **eficiente** para **gestionar** el servicio de atención al cliente por parte de **varios agentes** en WhatsApp”.

# FUNCIONALIDADES

Telefonía en la nube. 



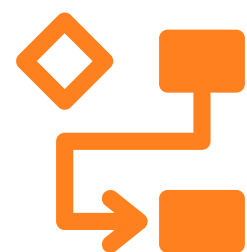
# Telefonía en la nube

Llamadas a la antigua, pero mucho mejor.



## Voz

Aumenta la productividad de tu equipo de ventas.



## Flujo de llamadas

No dejes que la suerte asigne tus llamadas.



## Integraciones

Di adiós a usar varios sistemas.



## Estadísticas

Di hola a conocer tu negocio en base a los datos.

# Telefonía en la nube - Voz I

Di adiós a los largos tiempos de espera y hola a los clientes satisfechos con la magia de nuestro centro de llamadas.

## **Softphone**

Haz y recibe llamadas donde quieras.

## **Notificaciones inteligentes**

Mantén el control en todo momento de lo que ocurre.

## **Transferencia de llamadas**

Transfiere fácilmente las llamadas a otro agente con la posibilidad de hablar con él primero.

## **Click to Call**

Marca cualquier número de teléfono en la web con solo un clic.

## **Power Dialer**

Haz más llamadas en menos tiempo

## **Notas sobre la llamada**

Descripción general del contenido de la llamada en un solo click.

# Telefonía en la nube - Voz II

Diga adiós a los largos tiempos de espera y hola a los clientes satisfechos con la magia de nuestro centro de llamadas.

## ▶ **Transcripción de llamadas**

Deja de adivinar lo que se dijo en las llamadas.

## ▶ **Etiqueta a los contactos**

Identifica rápidamente a la persona que llama o filtra y busca en tu base de datos de contactos.

## ▶ **Grabación de llamadas**

Siempre disponible, por si acaso.

## ▶ **Modo susurro/ Espía**

Interactúa con tus agentes mientras están al teléfono.

## ▶ **Lista negra**

Evita llamadas no deseadas.

## ▶ **Reenvío de llamadas**

Dirige las llamadas entrantes a un teléfono fijo o móvil externo cuando tus agentes no estén disponibles.



# Telefonía en la nube - Flujo de llamadas

Nuestro enrutamiento de llamadas garantizará que tus clientes siempre sean asignados al agente adecuado.

 **Horario del negocio**  
Hazle saber a tus clientes cuándo pueden llamar.

 **Saludos**  
Ofrece a tus clientes una cálida bienvenida.

 **Diseña el flujo de llamadas**  
Asegúrate de que la persona correcta contesta las llamadas.

 **Distribución automática de llamadas**  
Distribuye tus llamadas con facilidad y eficiencia.

 **Respuesta de voz interactiva**  
Ofrece a las personas que llaman un trato VIP.

 **Grupos de llamadas**  
Asegúrate que alguien contesta tus llamadas.

# Telefonía en la nube - Integraciones

Aumenta tu productividad y sorprende a los clientes con nuestras integraciones sin esfuerzo.

## ▶ **Sincronización de contactos**

Asegúrate de tener todos los contactos en las diferentes herramientas.

## ▶ **Grabación de llamadas**

Envía la grabación de la llamada a tu CRM, herramienta de Helpdesk...

## ▶ **Transcripción de llamadas**

Las transcripciones de tus llamadas, disponibles en todas tus herramientas.

## ▶ **Actividad**

Conoce todas las veces que un contacto específico te ha llamado o ha sido llamado por ti.

## ▶ **Etiquetas**

Comparte las etiquetas de tus contacto en todas tus plataformas.

## ▶ **Click to Call**

Llama directamente desde tu CRM, herramienta de Helpdesk...

# Telefonía en la nube- Estadísticas

Di adiós a los largos tiempos de espera y hola a los clientes satisfechos con la magia de nuestro centro de llamadas.

## ▶ Información en tiempo real

Mantente atento a todo lo que pasa en tu call center.

## ▶ Estadísticas de llamadas

Realiza un seguimiento del rendimiento de tu call center

## ▶ Análisis de emociones

Conoce cómo fue la interacción con tu cliente.

## ▶ Monitorización de llamadas

Toma el control y supervisa las llamadas.

## ▶ Monitorización de agentes

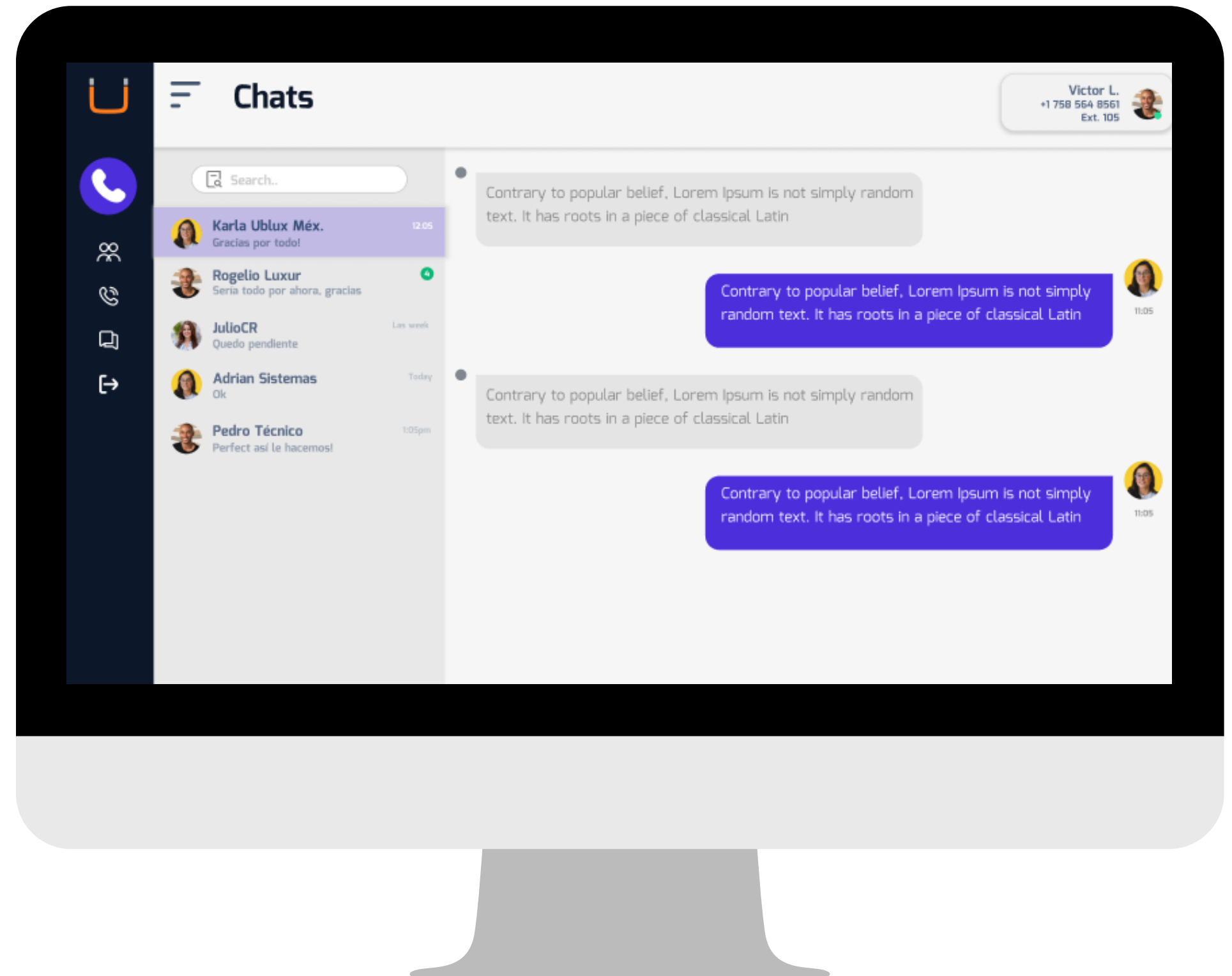
Vigila a tus agentes y su rendimiento.

## ▶ Temas recurrentes

Conoce los temas que se trataron durante la llamada.

# FUNCIONALIDADES

WhatsApp API 



# WhatsApp API - Funcionalidades

El canal preferido por tus clientes



## Campañas

Al modo tradicional pero garantizando la entrega del mensaje.



## Chat Flows

Interacción de primer nivel, completamente automatizada.



## Notificaciones

Envía notificaciones basadas en eventos preconfigurados



## Bandeja de entrada

Mantén tus conversaciones ordenadas.

# WhatsApp API - Campañas

Conecta con miles de clientes en unos pocos clicks

## ▶ Campañas de marketing

Informa fácilmente a tus clientes sobre nuevos productos, descuentos, eventos...

## ▶ Recordatorios

Pagos, plazos... en un par de clics, puedes enviar un recordatorio amistoso a tus clientes.

## ▶ Equipo

Asegúrate de que tus clientes recuerdan las citas y ofréceles la opción de reprogramarlas si es necesario.

## ▶ Documentos

Facturas, contratos, informes... con WhatsApp te asegurarás de que tus clientes los reciban.

# WhatsApp API - Chat Flows

Cuida de tus clientes 24/7

## ▶ **Proceso de bienvenida**

Saluda al cliente y le brinda información básica sobre su negocio y un menú de opciones para ayudarlo a navegar hacia la información o el servicio que necesita.

## ▶ **Confirmaciones**

Esto puede incluir la confirmación de su pedido, reservar cita, así como actualizaciones sobre el estado de su solicitud.

## ▶ **Encuestas**

Recopila comentarios sobre tus productos o servicios. Esto puede incluir preguntas sobre su satisfacción con su experiencia, sus preferencias y sus sugerencias para mejorar.

## ▶ **FAQ**

Esto puede incluir una lista de preguntas frecuentes y sus respuestas, así como una función de búsqueda que permita a los clientes encontrar fácilmente la información que necesitan.

## ▶ **Formularios**

Crear formularios de pedido o formularios de solicitud. Una vez que el cliente lo completa, la información se envía directamente a tu empresa para su revisión.

## ▶ **Pagos**

Te permite aceptar pagos directamente a través de WhatsApp. Esto puede incluir el pago de pedidos o servicios o incluso configurar un modelo de pago basado en suscripción.

# WhatsApp API - Notificaciones

Notificaciones que "se hacen notar"

## ▶ **Notificaciones sobre transacciones**

Cuando un cliente realiza una transacción, como una compra o un pago, puedes enviarle una notificación confirmando la transacción y proporcionando detalles como el importe, la fecha...

## ▶ **Actualizaciones de entrega**

Envía notificaciones sobre su estado de entrega, como cuándo se envió, cuándo estará listo para la entrega y cuándo se entregó.

## ▶ **Recordatorios de citas**

Las empresas que ofrecen servicios basados en citas, como consultorios médicos o salones de belleza, pueden enviar recordatorios a sus clientes para confirmar la hora y el lugar de la cita.

## ▶ **Carrito abandonado**

Envía una notificación de carrito abandonado para recordarle al cliente los artículos que dejó y animelo a completar la compra.



# WhatsApp API - Bandeja de entrada

LA forma más sencilla para tu equipo de cuidar a los clientes.

## ▶ **Más cerca del cliente**

La API permite a las empresas comunicarse con los clientes directamente en WhatsApp, proporcionando un nuevo canal para la participación y la atención al cliente.

## ▶ **Automatización**

Se pueden enviar mensajes automatizados a los clientes para tareas como recordatorios de citas, actualizaciones de envíos y confirmaciones de pedidos.

## ▶ **Escalabilidad**

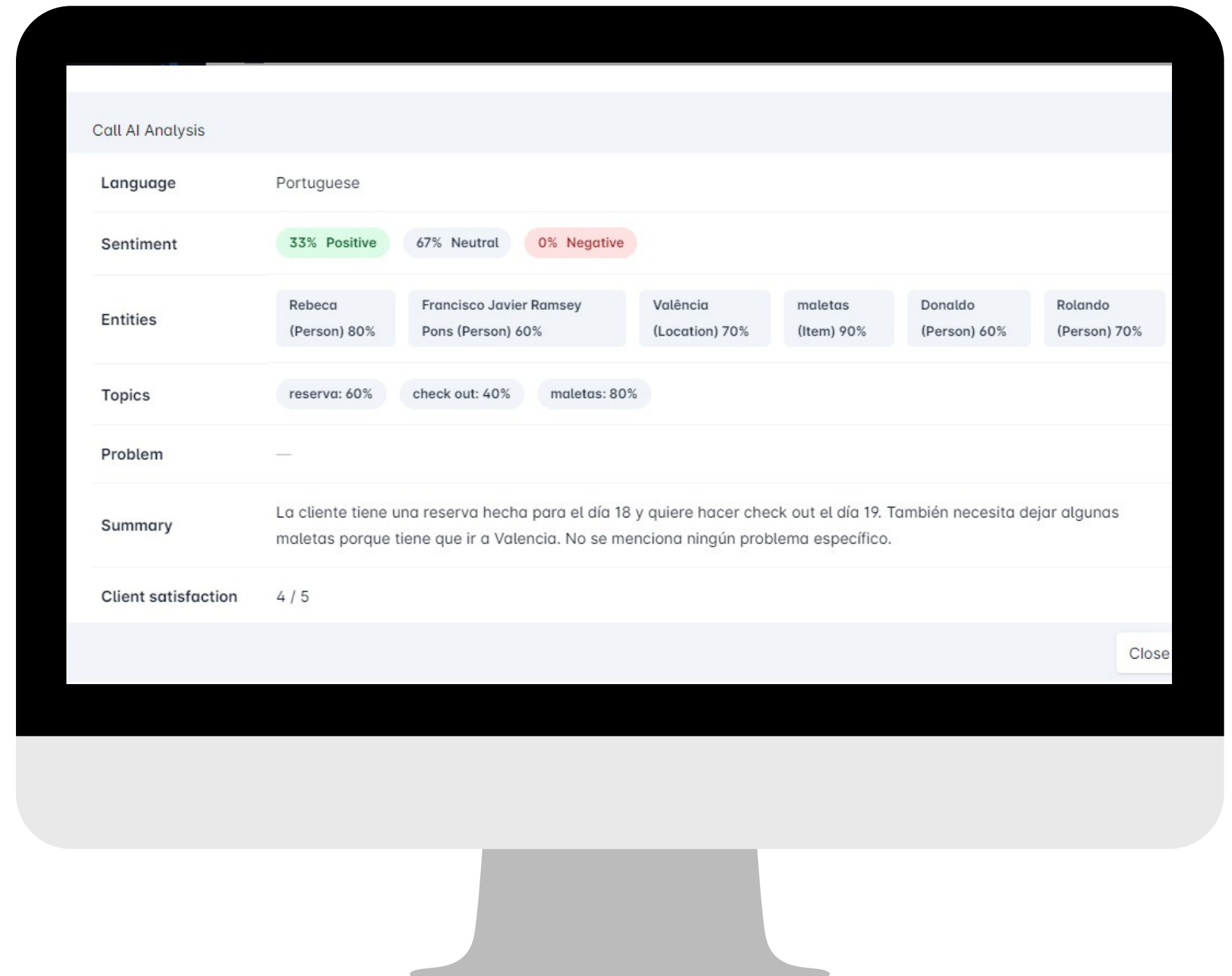
La API permite a las empresas manejar grandes volúmenes de mensajes y dar soporte a muchos clientes, mejorando la eficiencia de la comunicación con el cliente.

## ▶ **Integración**

La API se puede integrar con otros softwares existentes de una empresa, lo que permite una experiencia de comunicación perfecta para los clientes.

# FUNCIONALIDADES

Inteligencia Artificial



# Inteligencia Artificial.

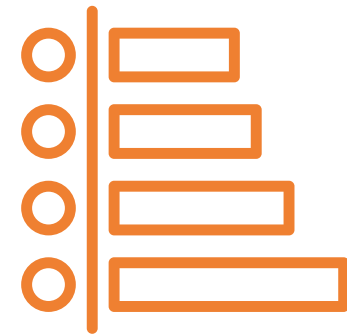
## Funcionalidades

Toma decisiones basadas en el análisis de cientos de llamadas.



### Sentimiento

Positivo, negativo o neutral.



### Temas

Problemas, dudas, ventas, oportunidades...



### Entidades

Productos, Compañías, fechas, nombres...

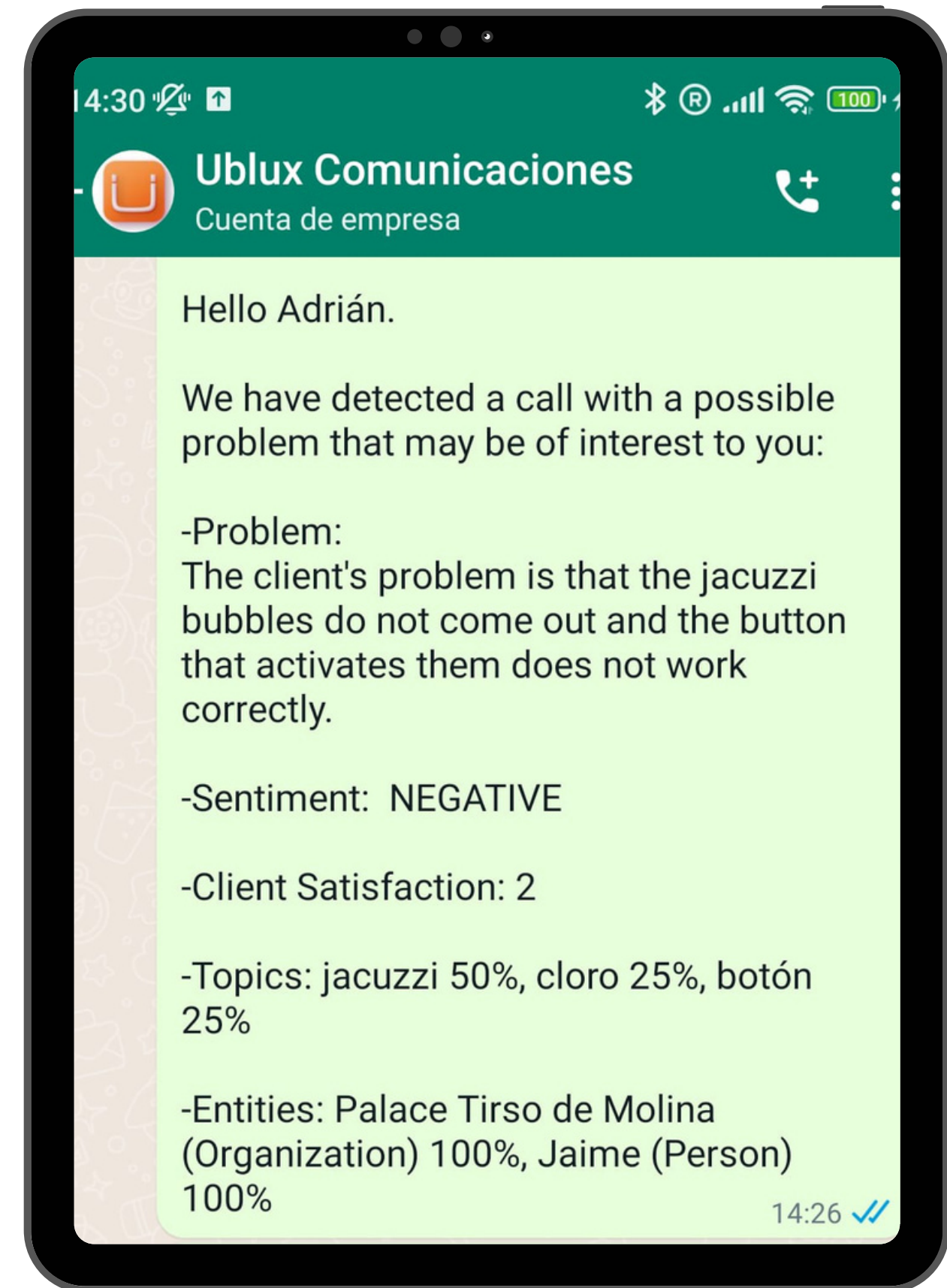


### Resúmenes

Resumen conciso de los principales puntos tratados.

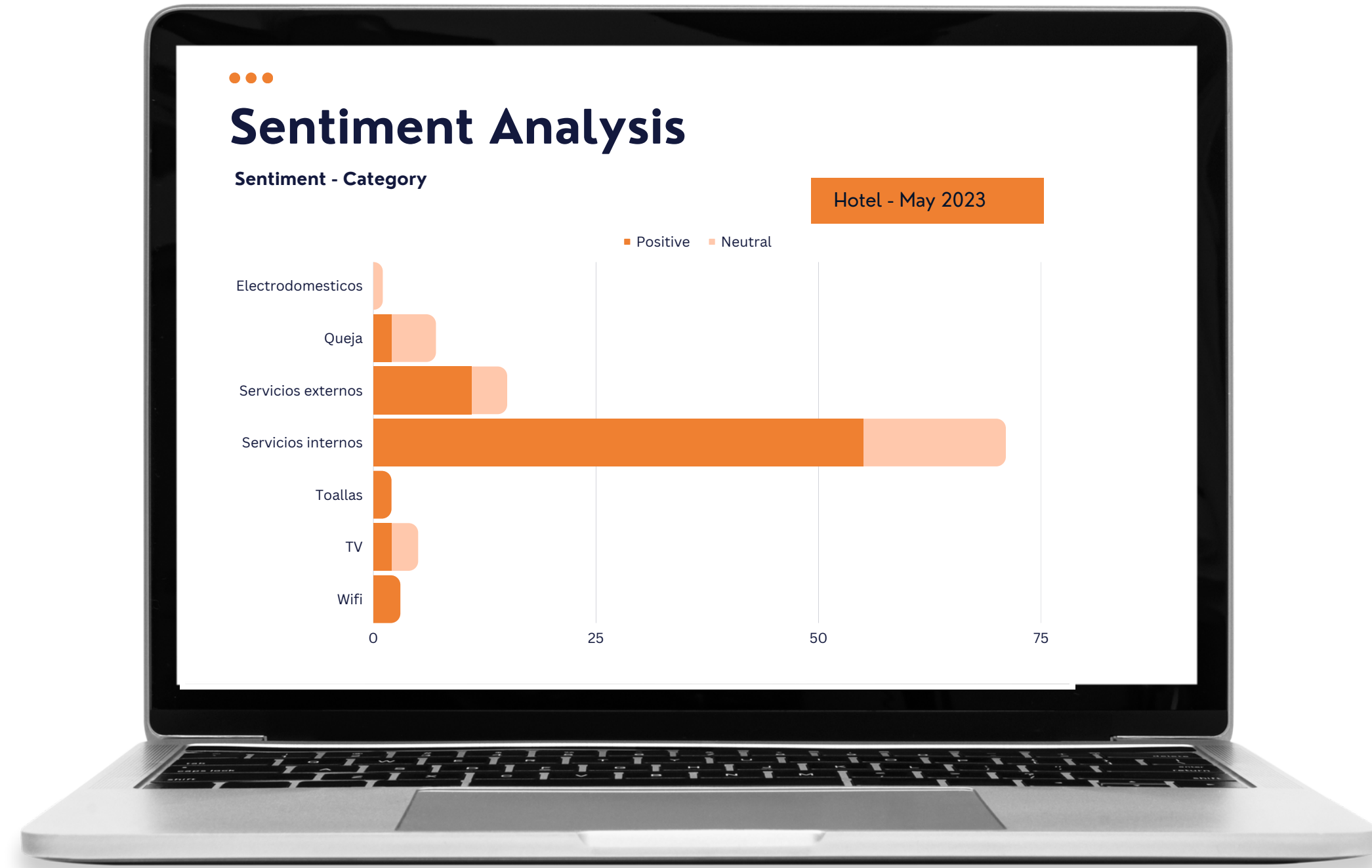
# Alertas en tiempo real

Si detectamos algún problema, te enviaremos un email o un WhatsApp.



# Analíticas

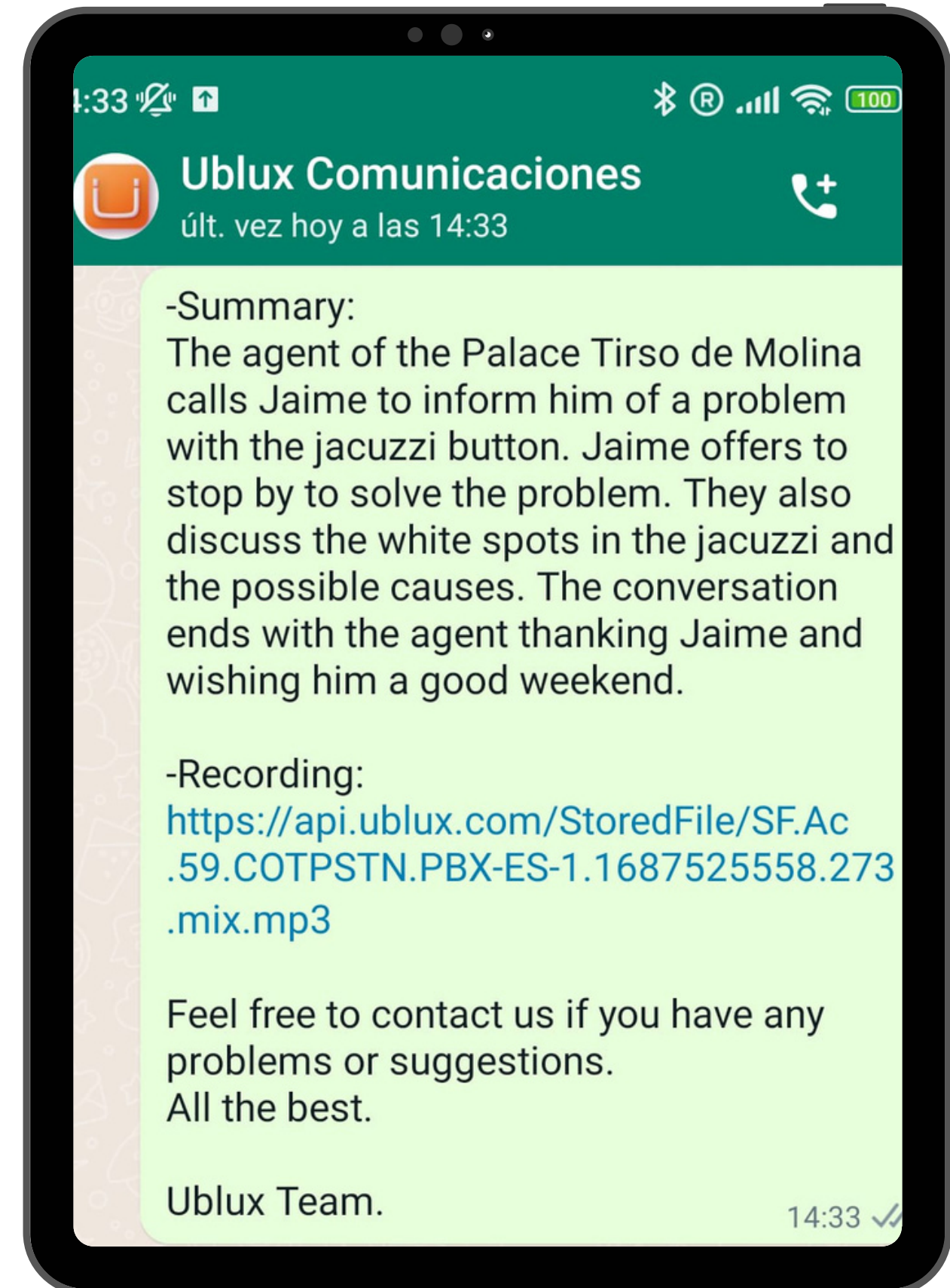
Descubre por qué llaman los clientes.





# Resúmenes

Incluso tomamos notas por usted, para que su equipo pueda tomar mejores notas, sin tomar notas.



# MEJORAMOS LA COMUNICACIÓN CON TUS CLIENTES



Ciudad de México

Madrid



a.rodriguez@nextweb.mx

apinel@ublux.com



+52 (55) 7216-1455

+1 7542691310



<https://www.nextweb.mx>

<https://ublux.com>